

Simple:
Conquering
the Crisis
of Complexity
Alan Siegel,
Irene Etzkorn

Кратко. Ясно. Просто

Алан Сигел, Айрин Этцкорн

Smart Reading. Ценные идеи из лучших книг

Smart Reading

**Ключевые идеи книги:
Кратко. Ясно. Просто. Алан
Сигел, Айрин Этцкорн**

«Смарт Ридинг»

2020

Smart Reading

Ключевые идеи книги: Кратко. Ясно. Просто. Алан Сигел, Айрин Этцкорн / Smart Reading — «Смарт Ридинг», 2020 — (Smart Reading. Ценные идеи из лучших книг)

Этот текст – сокращенная версия книги Алана Сигела и Айрина Этцкорна «Кратко. Ясно. Просто». Только самые ценные мысли, идеи, кейсы, примеры. О книге В книге «Кратко. Ясно. Просто» основатель Siegel +Gale и Siegelvision Алан Сигел и главный специалист Siegelvision Айрин Этцкорн показывают, как эмпатия, вычленение сути и стремление к ясности могут повысить конкурентоспособность организации и даже спасти чью-то жизнь. На примере Google, Philips и других компаний они раскрывают способы упрощения текстовых, визуальных коммуникаций и организационных структур. Журнал Strategy + Business назвал «Simple: Conquering the Crisis of Complexity» лучшей маркетинговой книгой 2013 года. Зачем читать • Отказаться от сложностей, мешающих принятию верных решений. • Получить способы упрощения, испытанные в разных компаниях, а также выработать и применить свои. • Упростить коммуникации и любую структуру в целом, чтобы меньше разговаривать и получать лучшие результаты. Об авторах Алан Сигел – основатель компаний Siegel + Gale и Siegelvision (первую создал вместе с дизайнером Робертом Гейлом в 1969 году, вторую сам – в 2012-м), борец за простоту во всех сферах жизни и «Мистер Простой Английский Язык». Сначала разрабатывал дизайн логотипов и других визуальных средств для брендов, но постепенно стал еще и упрощать документы (переработал формы для заполнения Налоговой службы и Бюро переписи населения США). Кроме того, вел курс письма в юридической школе Университета Фордхэм и помог основать Центр проектирования коммуникаций при Университете Карнеги – Меллона (Питтсбург, США). Айрин Этцкорн – главный специалист Siegelvision, магистр по профессиональному письму и бакалавр по английскому языку. Ее деловое сотрудничество с Аланом Сигелом началось в 1981 году, когда она училась в Университете Карнеги – Меллона. Айрин устроилась на летнюю стажировку в

Siegel + Gale и в результате проработала в компании больше тридцати лет, а в 2012 году вслед за Сигелом перешла в Siegelvision.

© Smart Reading, 2020

© Смарт Ридинг, 2020

Содержание

Польза простоты	7
Причины процветания сложности и ее недостатки	9
Три принципа простоты	10
Эмпатия	11
Конец ознакомительного фрагмента.	12

Краткое содержание книги: Кратко. Ясно. Просто. Алан Сигел, Айрин Этцкорн

Оригинальное название:

Simple: Conquering the Crisis of Complexity

Авторы:

Alan Siegel, Irene Etzkorn

www.smartreading.ru

Польза простоты

Идея этой книги появилась после того, как Алана Сигела попросили переработать служебные формы предшественника Citibank – Venture Capital Group of First National City Bank. Заглянув в них, Алан понял, что одним изменением дизайна не обойтись. Вместе с автором книги The Art of Readable Writing («Искусство хорошо писать») Рудольфом Флешем он переписал понятными словами и в несколько раз сократил бланк заявления на получение кредита. Благодаря этому клиенты начали внимательно читать и понимать, что написано в документе, и перестали думать, что банк их отталкивает. Сравните сами.

Оговорка о неплатежеспособности

До переработки

+ 7 (***) *** ** **
email@company.ru

В случае невыполнения обязательств по оплате этого или любого другого контракта или нарушения либо несоблюдения сроков или какой-либо статьи этого или любого другого договора или соглашения, подтверждающего какое-либо обязательство или обеспечение его выполнения или соблюдения со стороны Заемщика; или смерти нижеподписавшегося Заемщика, или неплатежеспособности любого из нижеподписавшихся либо передачи его имущества в доверительную собственность для расчетов с кредиторами; или необходимости подачи ходатайства со стороны любого из нижеподписавшихся или против него по поводу любого положения Закона о банкротстве любые вклады, ценные бумаги или имущество нижеподписавшихся, сейчас или в будущем находящиеся во владении или под контролем Банка, подлежат наложению ареста в обеспечение долга или подчинены любому предписанию или процессу любого суда; в любом подобном случае Банк имеет право (по своему усмотрению) без какого-либо предварительного уведомления потребовать немедленной оплаты всех обязательств или любой их части, после чего задолженность по таким обязательствам должна быть немедленно погашена, и Банк имеет право осуществлять все права и средства правовой защиты сохранившейся части согласно единому коммерческому Кодексу, действующему в Нью-Йорке («Кодекс»), и иным средствам правовой защиты, предусмотренным законом.

После переработки

+ 7 (***) *** ** **
email@company.ru

Я буду считаться неплатежеспособным, если:

*1) не уплачу взнос вовремя;
или*

2) если любой другой кредитор в судебном порядке получит мои средства, находящиеся в вашем распоряжении.

Общаться просто так же приятно, как играть со щенком или есть шоколад, считает Алан Сигел. С тех пор упрощение превратилось для него в бизнес, и с ним стали консультироваться сотрудники самых разных организаций, включая Бюро переписи населения и Налоговое управление США (так, команда Сигела сократила форму налоговой декларации до одной страницы), после чего журнал People назвал предпринимателя «Мистер Простой Английский Язык».

В книге Алана Сигела и присоединившейся к нему в борьбе за простоту Айрин Этцкорн нет готовых рецептов, как сделать бизнес проще, но она непременно станет стимулом к размышлениям и поможет совершить несколько шагов к полезной простоте. Авторы на примерах из разных сфер деятельности показывают, как простота улучшает жизнь (причем чем сложнее сфера, тем больше она от простоты выигрывает), и делятся советами по упрощению визуальных, текстовых коммуникаций и организационных структур.

Причины процветания сложности и ее недостатки

Сегодня в мире принято все усложнять, считают Алан Сигел и Айрин Этцкорн. Сложность процветает благодаря нескольким факторам.

► **Простота труднодостижима.** Никто не хочет разрушать систему и начинать все заново, с чистого листа – проще внести поправки и дополнения в уже написанные законы.

► **Люди привыкли к беспомощности.** Как пчела, долго просидевшая в закрытой банке, не попытается выбраться после того, как крышка будет открыта, так и человек, однажды не сумевший продрасться сквозь юридические термины, в дальнейшем может оставить попытки понять правовой «новояз».

► **На информации мелким шрифтом можно заработать.** Не очень честные организации намеренно затрудняют чтение сомнительных пунктов сделки, чтобы навязать клиентам невыгодные условия.

► **Сложность считается средством защиты от судебных исков:** «если вы попали в передрагу, юлите и врете с три короба, тогда выпутаетесь».

► Принято думать, что обилие информации приводит к ее **лучшему пониманию** (на самом деле все ровно наоборот).

► **Люди слишком увлекаются использованием профессионального сленга**, который демонстрирует их причастность к определенной касте.

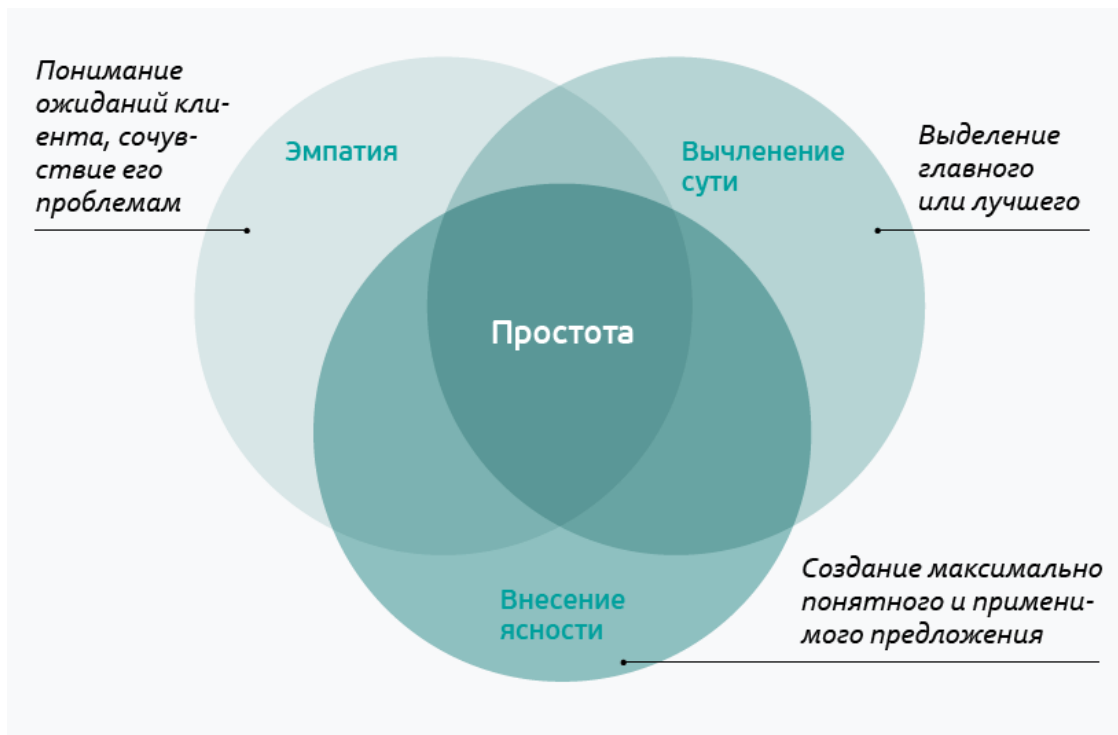
Почему для компании простота лучше, чем сложность?

Сложность	Простота
✓ Падают продажи и растут затраты. Прочитав запутанную инструкцию, покупатели могут вернуть товар в магазин, решив, что «в этом невозможно разобраться». Клиенты, которые не смогли понять сложные тексты, будут звонить и спрашивать: «Что это значит?» и «Как это работает?» — и в другой раз вряд ли купят другие продукты компании. ✓ Клиенты теряют время, деньги, терпение и доверие. ✓ Клиенты раздражаются. Чем сложнее текст, тем хуже читатели оценивают умственные способности его автора (согласно тесту, проведенному в Принстонском университете). ✓ Избыточная и неорганизованная информация угрожает здоровью и жизни людей	✓ Затраты снижаются, а выручка растет. Компании тратят меньше времени и денег на разговоры с клиентами по телефону, ответы на вопросы, переписку и техническую поддержку. ✓ Растет лояльность клиентов. Получив товар или услугу, которая не вызывает вопросов, покупатели испытывают удовлетворение, что значительно повышает вероятность повторных покупок. По данным Алана Сигела, 84% потребителей доверяют компаниям, использующим понятный язык без бюрократизмов и профессионализмов. ✓ Люди испытывают уважение. Простота текста подчеркивает: автор нашел время, чтобы разобраться во всех вопросах и облегчить адресату понимание (острый ум способен объяснить мысль доступно). ✓ Простота повышает безопасность

Три принципа простоты

Простота требует приверженности трем принципам:

- 1) эмпатии;
- 2) вычленения сути;
- 3) внесения ясности.



Эмпатия

Авторы определяют эмпатию как стремление уменьшить дистанцию между компанией и клиентом, понять потребности другой стороны.

Яркий пример отсутствия эмпатии – использование профессионализмов.

Умные компании сначала узнают предпочтения клиентов и только потом заключают сделку.

Банк, который хочет, чтобы клиенты возвращались к нему за новыми кредитами, позволяет клиенту самому выбрать день ежемесячных выплат по ипотеке.

Постарайтесь распознать мысли, стратегию принятия решений и увидеть, на что направлено устойчивое внимание человека. Входите в его положение, когда он испытывает физическую или душевную боль, торопится, чувствует усталость и т. п.

Клиника Cleveland напоминает гостеприимный отель. В помещении с картинами и скульптурами звучит музыка, а персонал одет в дизайнерскую форму красного цвета. Здесь приятно пахнет и не чувствуется запах лекарств, как в других медучреждениях. Все звонки в клинику поступают на единый номер, и на прием можно записаться в этот же день. Пациентов перемещают на служебных лифтах, скрытых от глаз посторонних (никто не хочет появляться на людях в неприглядном виде, а посетителям не очень нравится смотреть на больных). Врачи и медсестры отвечают на любые вопросы пациентов на простом языке без профессиональных терминов, а счета за оказанные услуги точны и понятны. Одновременно со счетом пациент получает благодарственное письмо и разъяснения, на какой размер автоматически начисляемых страховых доплат он может рассчитывать.

Этого удалось добиться за четыре года. Около 40 тысяч сотрудников, от охранников парковки и работников столовой до онкологов и нейрохирургов, прошли 40-дневное обучение, в результате которого научились брать на себя персональную ответственность за пациентов. Вместе они выработали принципы и правила общения сотрудников с посетителями клиники и друг с другом.

Качество обслуживания пациентов зависит от внимания клиники к собственным сотрудникам. В сложных ситуациях (смерть пациента, другие критические случаи, которые часто происходят в медицинской практике) доктора и другие работники Cleveland могут рассчитывать на психологическую поддержку. К сотруднику, на руке которого фиолетовый браслет, коллеги проявляют особую чуткость, понимая, что сейчас это необходимо. Благодаря целому комплексу подобных мер клиника значительно нарастила количество клиентов и доход, а выздоравливать пациенты стали быстрее.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.